

# I FORO INTERNACIONAL DE SERVICIOS PROMPERU

## El Comercio de Servicios en los países de América Latina y el Caribe y el mundo

José Elías Durán Lima  
Oficial de Asuntos Económicos de la  
División de Comercio Internacional e Integración

CEPAL, Naciones Unidas

Lima, 13 de Octubre de 2011



UNITED NATIONS

ECLAC

# Sumario

- **Entorno económico mundial**

- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación del desempeño de servicios BPO e IT en ALC



- Oportunidades para la región y Perú

2

ECLAC

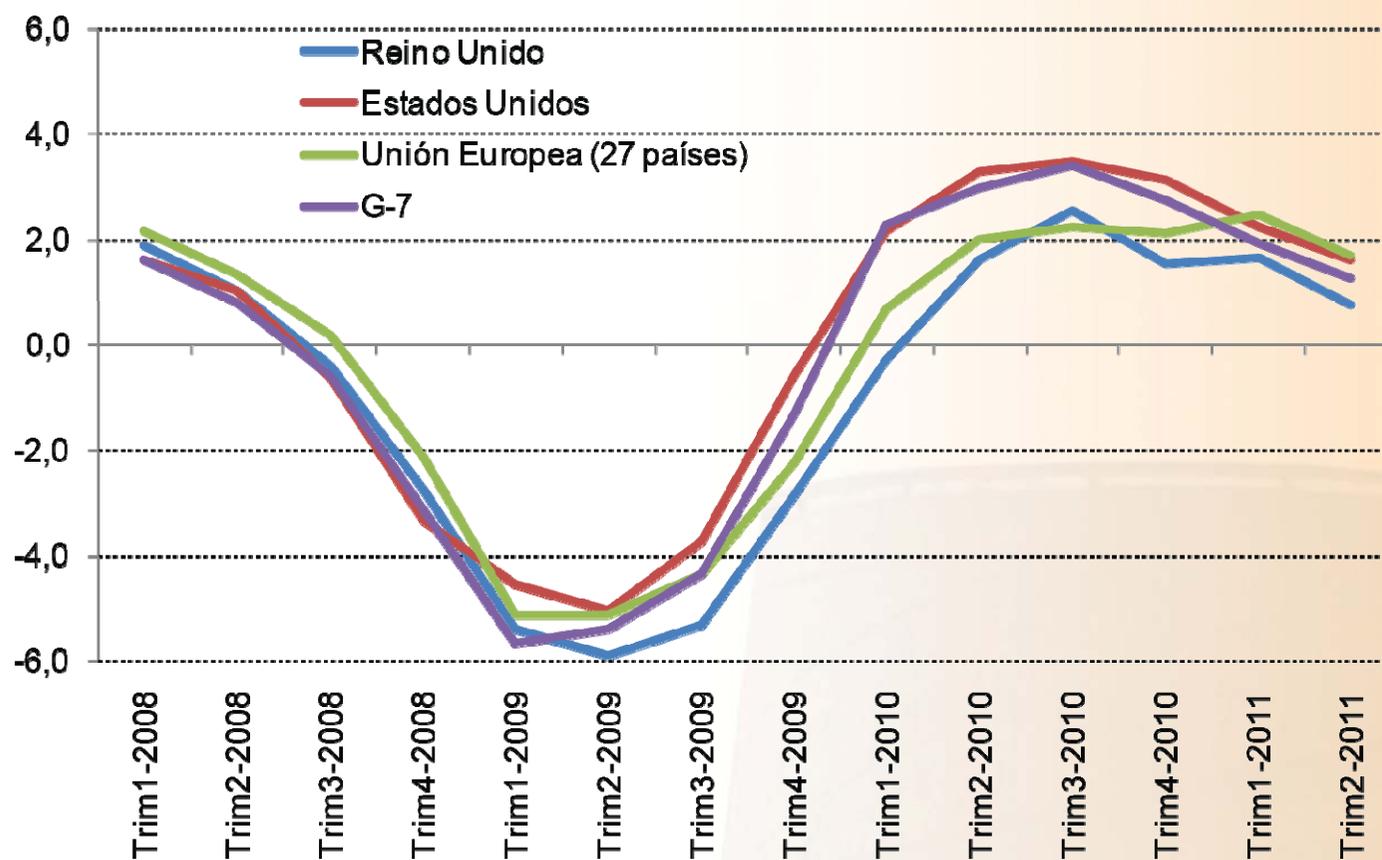
En los meses recientes, el ambiente económico internacional estuvo marcado por la incertidumbre, acentuando las fragilidades

- **Empeoran las condiciones en las economías industrializadas**
  - Horizonte de lento crecimiento en los próximos años
  - Crecimiento inferior al potencial, elevado desempleo, alta liquidez, bajas tasas de interés y debilidad fiscal
  - Presión de elevada deuda pública y fuertes compromisos previsionales para fines de esta década
  - ¿Una década perdida para las economías industrializadas?
  
- **El comercio internacional en 2012 será más débil**
  
- **Persisten importantes desequilibrios a nivel global**
  - Crisis de deuda soberana en varios países europeos
  - Desaceleración marcada e incertidumbre fiscal y de deuda en los Estados Unidos
  - Riesgo de inflación en China
  - Divergencia en crecimiento y ciclos monetarios entre Norte y Sur
  - Fuertes entradas de capital y apreciación cambiaria en países en desarrollo



## Las economías avanzadas pierden impulso en la recuperación y muestran señales de desaceleración

**ECONOMÍAS AVANZADAS: PRODUCTO INTERNO BRUTO, 2008-2011**  
(Tasa de variación trimestral respecto del trimestre del año anterior)

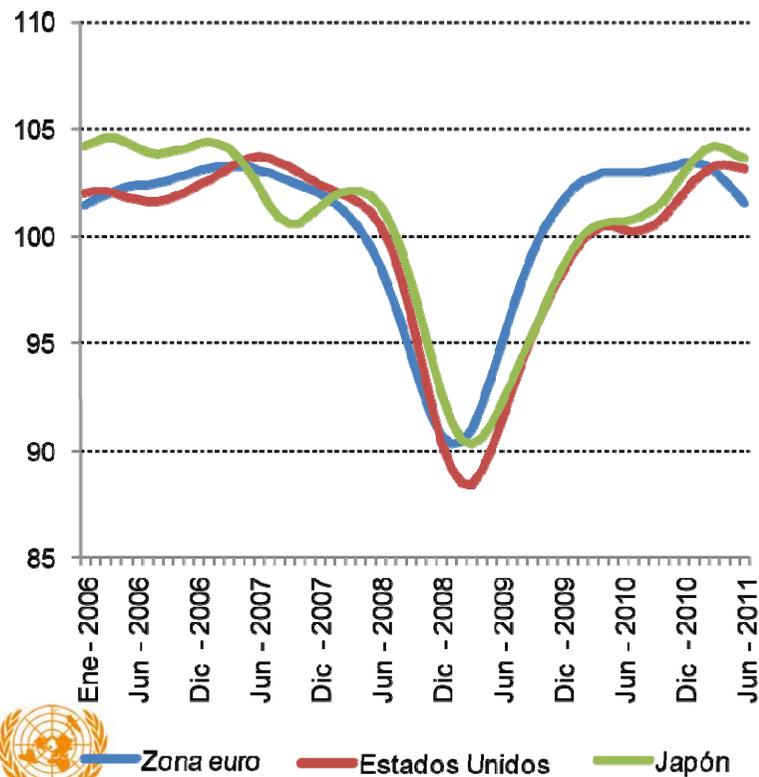


ECLAC

Fuente: CEPAL sobre la base de OECD.Stat.

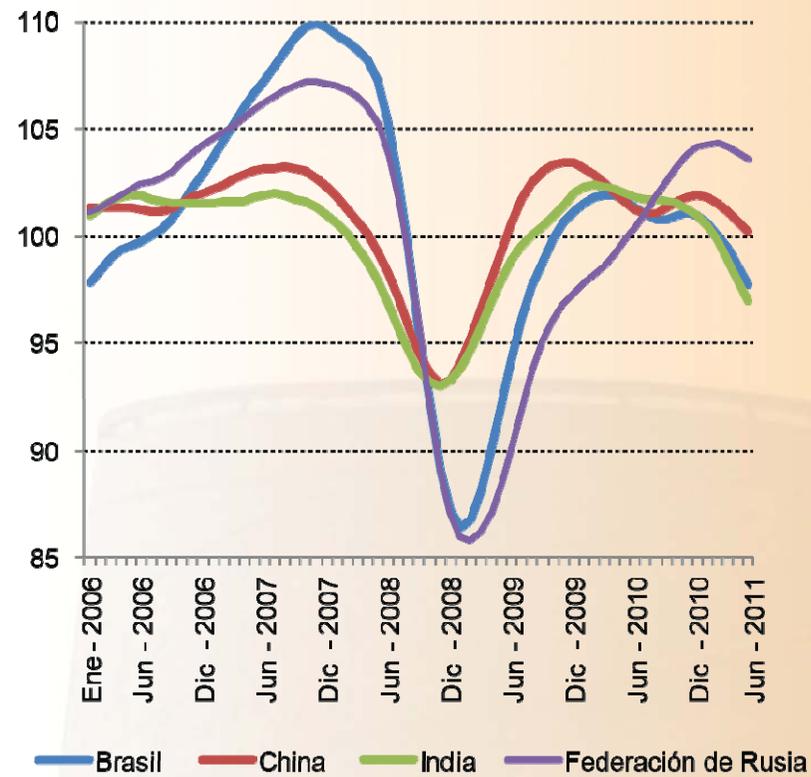
# Las dificultades de los países industrializados comienzan a afectar a las economías emergentes

PAÍSES INDUSTRIALIZADOS Y ECONOMÍAS EMERGENTES: INDICADORES LÍDERES COMPUESTOS, 2006-2011  
(Tasa de variación anual)



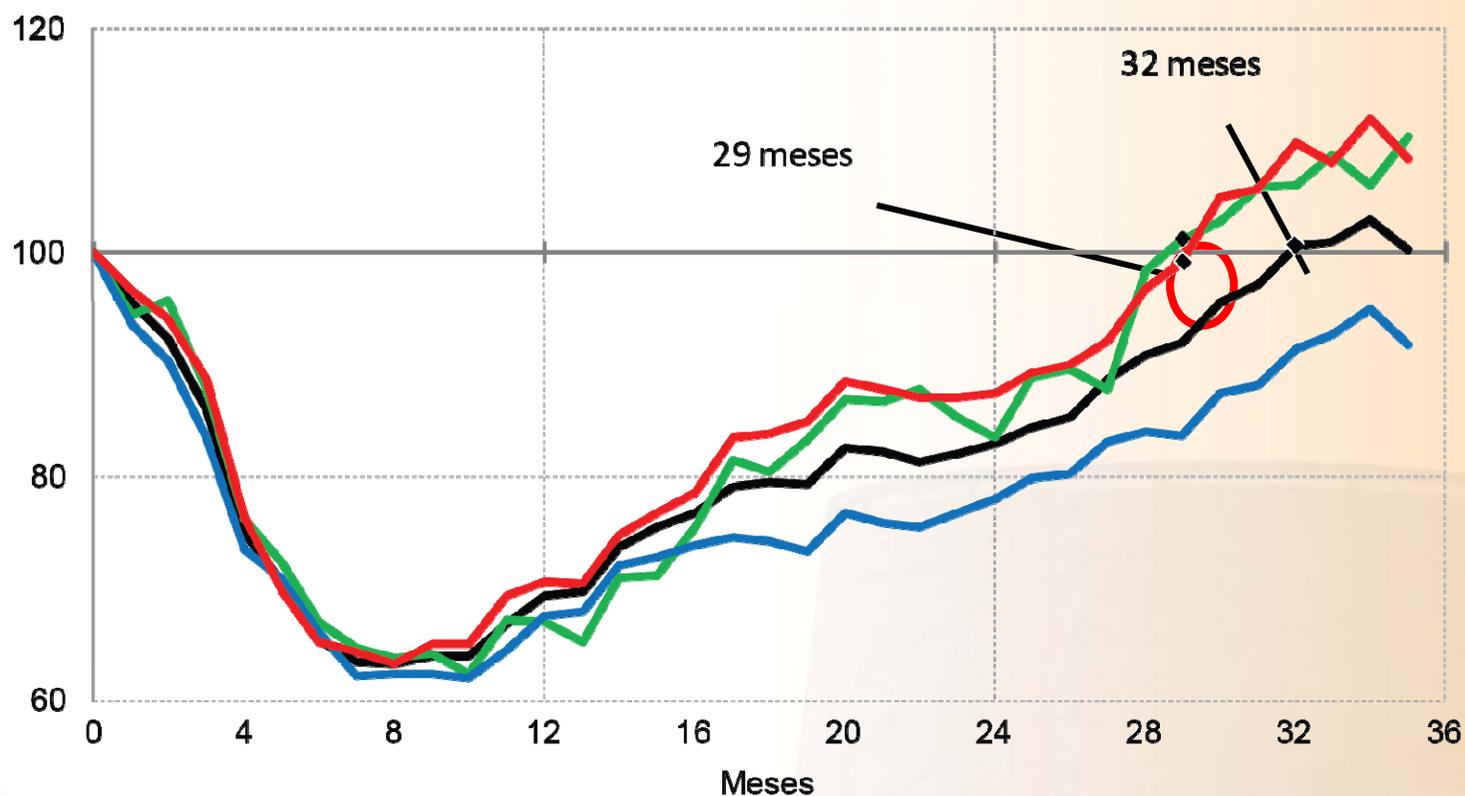
ECLAC

Fuente: CEPAL sobre la base de OECD.Stat.



A diferencia de las economías avanzadas, los países en desarrollo se recuperaron más rápido y ya superaron los niveles previos a la crisis

MUNDO: VALOR DEL COMERCIO DE BIENES, JULIO DE 2008 A JULIO DE 2011  
(Índice en julio de 2008=100)



UNITED NATIONS

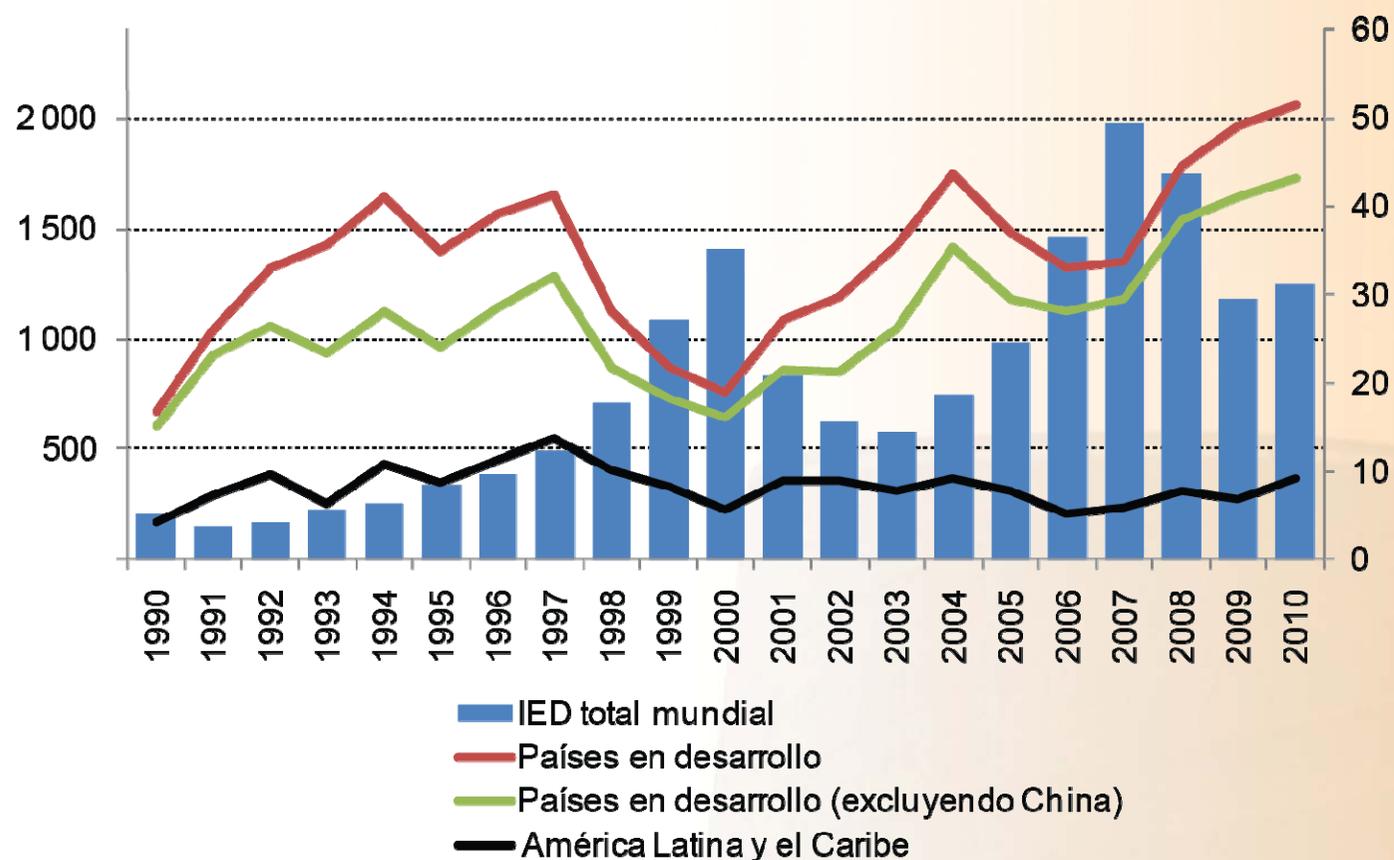
ECLAC

— Mundo — América Latina y el Caribe — Economías avanzadas — Economías en desarrollo

Fuente: CEPAL sobre la base de cifras oficiales y datos del CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis.

## En 2010, los países en desarrollo recibieron el 50% de los flujos mundiales de IED

EVOLUCIÓN DE LOS FLUJOS DE IED POR REGIONES RECEPTORAS EN EL MUNDO, 1990-2010  
(En miles de millones de dólares y porcentajes del total)



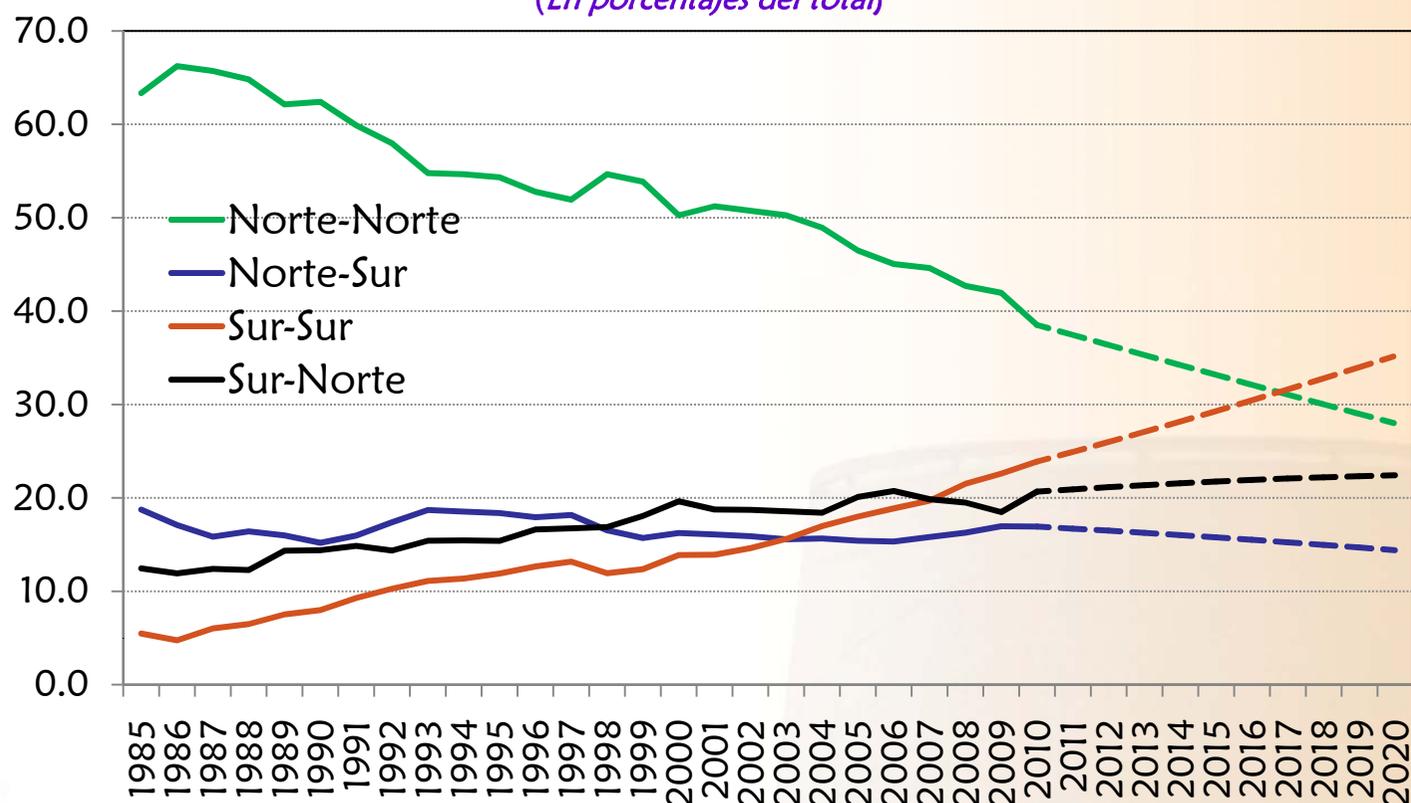
## La década de 2010 aún asoma como favorable para los países en desarrollo

- China crecería en rango de un 8 a un 9% en 2011 y 2012
- Los precios de las materias primas pueden desacelerarse pero seguirán en niveles históricamente altos
- En la última década, se fortalecieron los vínculos económicos de China con Asia y el Pacífico, África y América Latina y el Caribe
  - El crecimiento de los países en desarrollo depende cada vez más de China, que ya es un socio comercial fundamental para la mayoría de ellos
- **Crecen los vínculos Sur-Sur**
  - El comercio Sur-Sur en 2017 podría superar al comercio Norte-Norte
  - Las inversiones Sur-Sur también se siguen desplegando con rapidez
  - Crece el número de translatinas y transasiáticas con escala global
- En caso de una nueva recesión en los países desarrollados o una nueva crisis financiera global, el margen de maniobra de los países de la región dependerá de:
  - Su equilibrio externo y sus reservas internacionales
  - Su margen de política en los ámbitos monetario, fiscal y de deuda pública
  - La estructura de su comercio exterior, en términos de productos y mercados



## Tras la crisis, el comercio Sur-Sur cobra mayor peso y relevancia en el comercio mundial. En 2018 superaría al comercio Norte-Norte

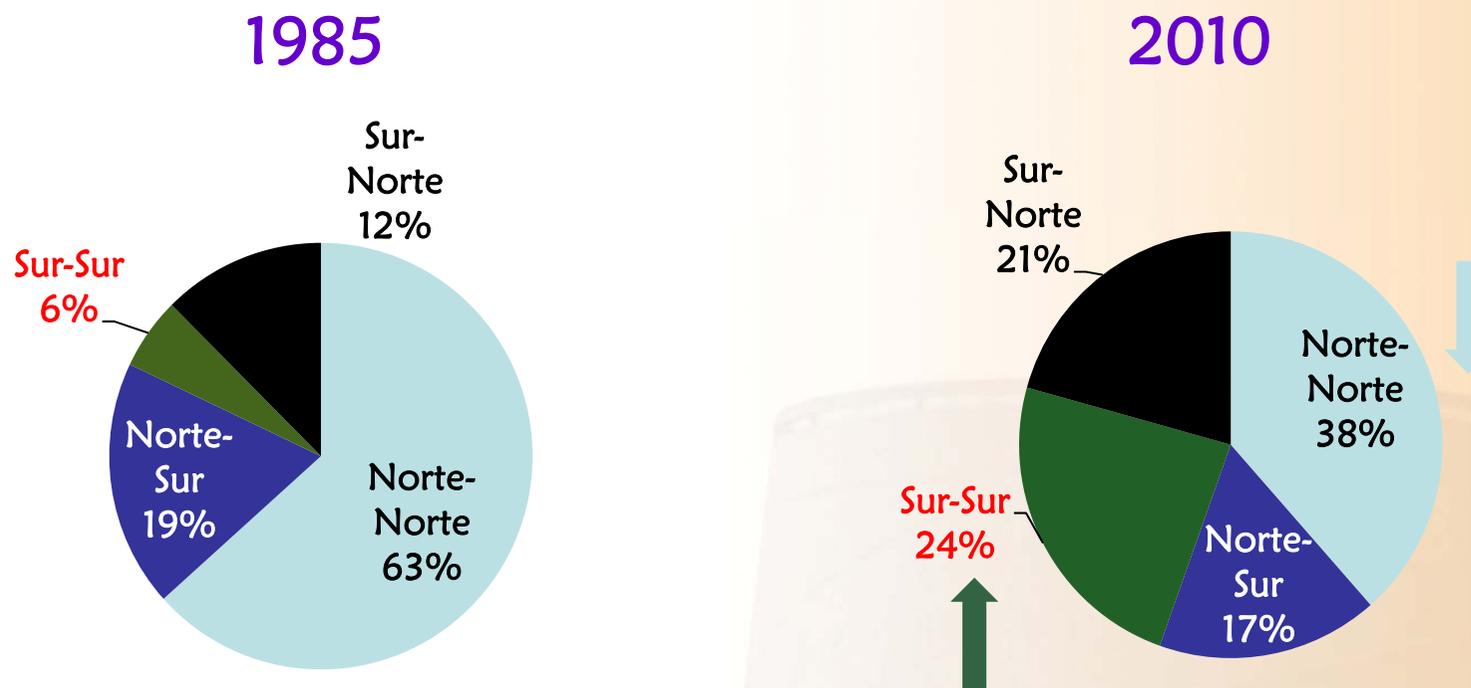
EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES POR REGIONES SOCIOECONÓMICAS EN EL MUNDO, 1985-2020  
(En porcentajes del total)



Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales. Cifras para el período 2011-2020 son proyecciones sobre la base de la tendencia lineal de largo plazo de las exportaciones por región.

# Las exportaciones de bienes originadas en el Sur, alcanzan el 45% de las exportaciones mundiales en 2010

DISTRIBUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES POR REGIONES SOCIOECONÓMICAS 1985 VS. 2010  
(En porcentajes del total)



# Sumario

- Entorno económico mundial
- **El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)**
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación del desempeño en servicios BPO e IT en América Latina
- Oportunidades para la región y Perú



# Tendencias de las exportaciones de servicios en América Latina y el Caribe y el Mundo

- La contribución de los servicios en el PIB ha pasado del 65% al 72% en los países desarrollados; y del 52% en los países en desarrollo.
- Los servicios aportan más del 70% del empleo en los países desarrollados, y en torno al 35% en los países en desarrollo.
- Las exportaciones de “otros servicios comerciales” han sido un tanto más dinámicas que las de bienes, liderando el impulso de las exportaciones de servicios.

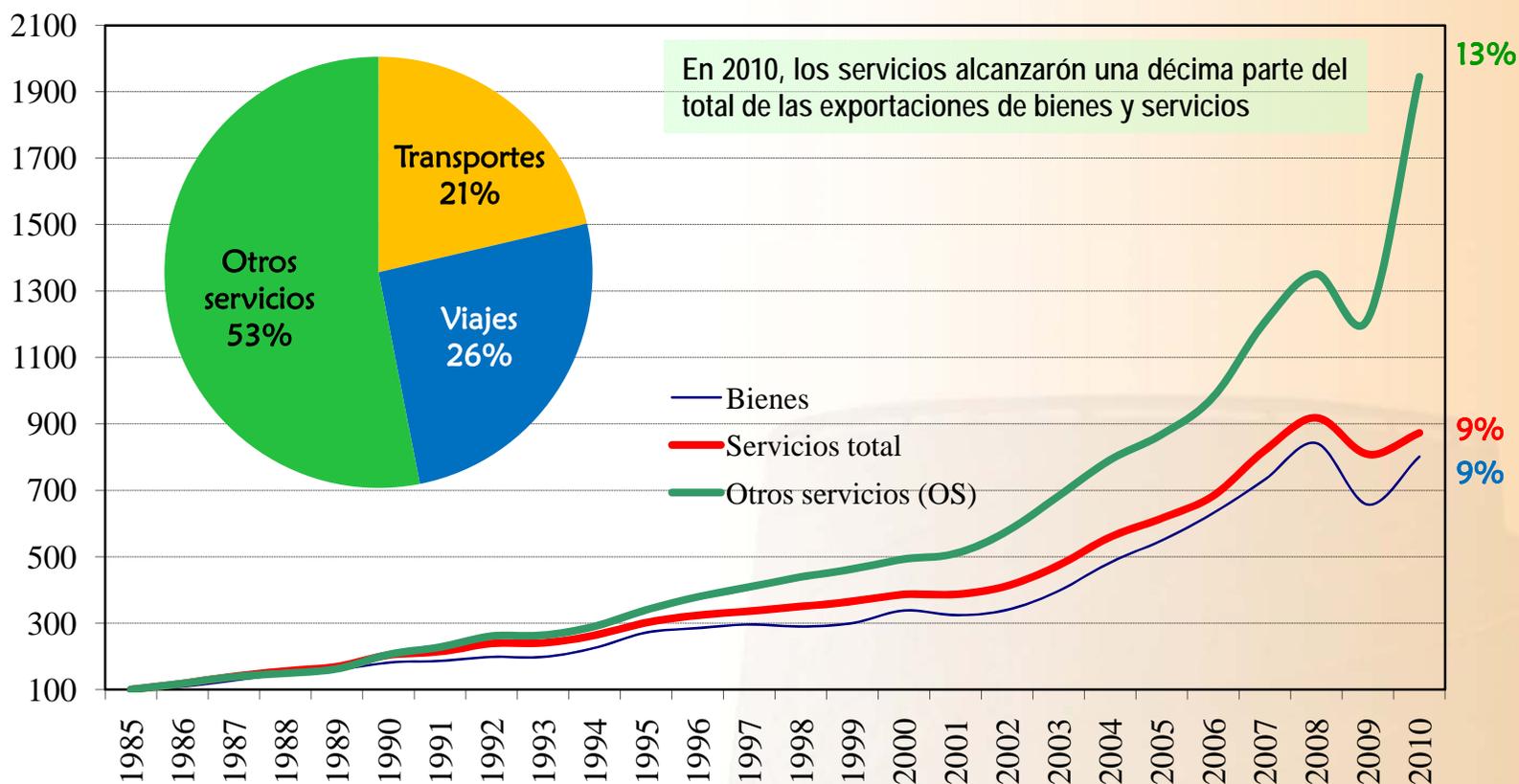


UNITED NATIONS

ECLAC

# El comercio de servicios se expandió a tasas similares que el comercio de bienes, con la categoría “*otros servicios*” como la más dinámica

## Exportaciones mundiales de bienes y servicios (números índices – 1985=100)

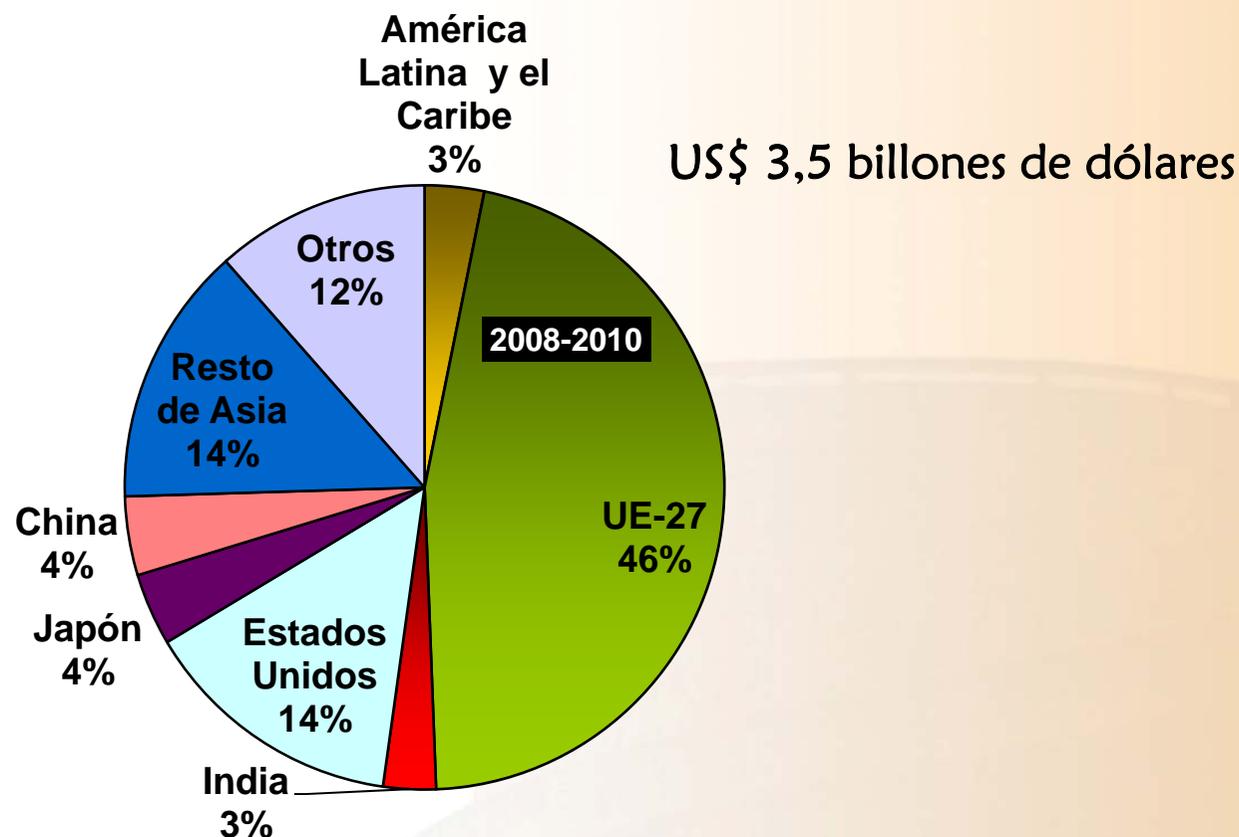


ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.

# Los principales proveedores de servicios del mundo son la Unión Europea, EE.UU. China, Japón e India

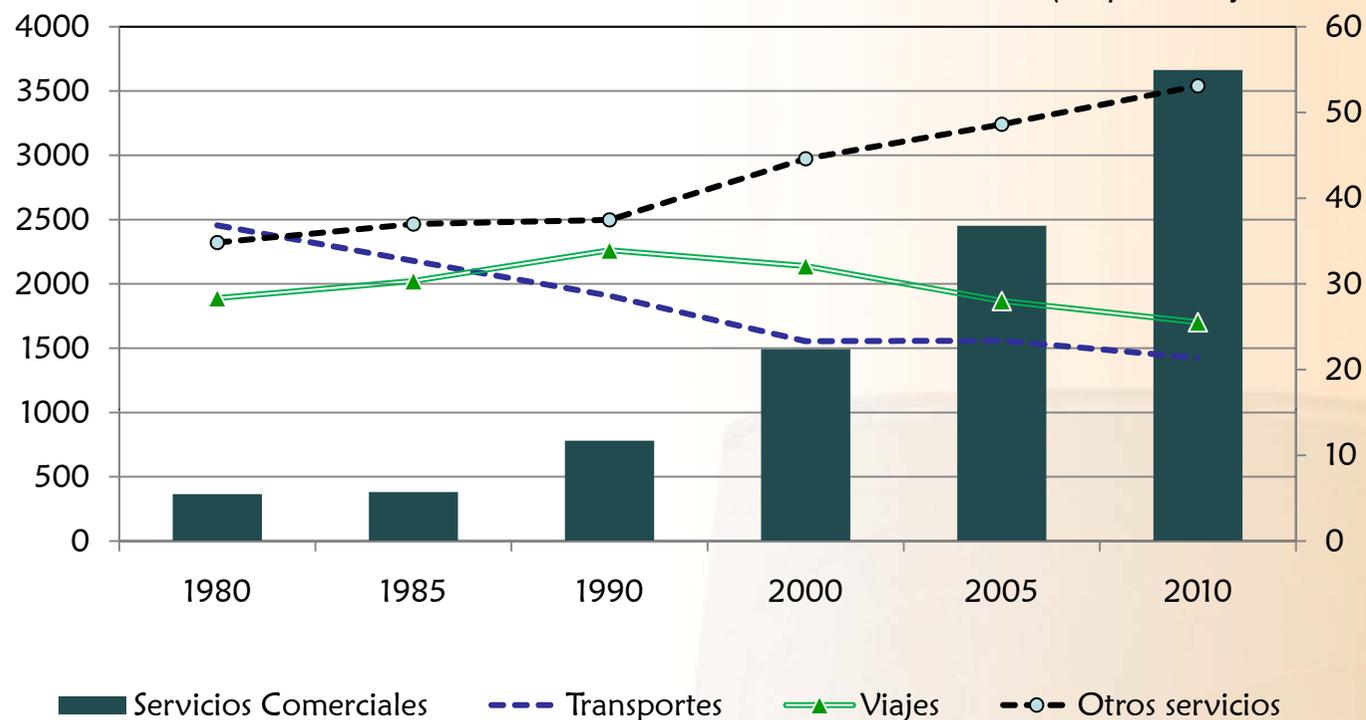
**Distribución de las exportaciones de servicios, 2008-2010**  
(en porcentajes del total)



# Las categorías transporte y viajes pierden peso en la estructura total del comercio mundial de servicios

## Exportaciones mundiales servicios: Evolución y distribución porcentual

(En porcentajes del total)



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.

# Los servicios empresariales que son cada vez más internacionalizados

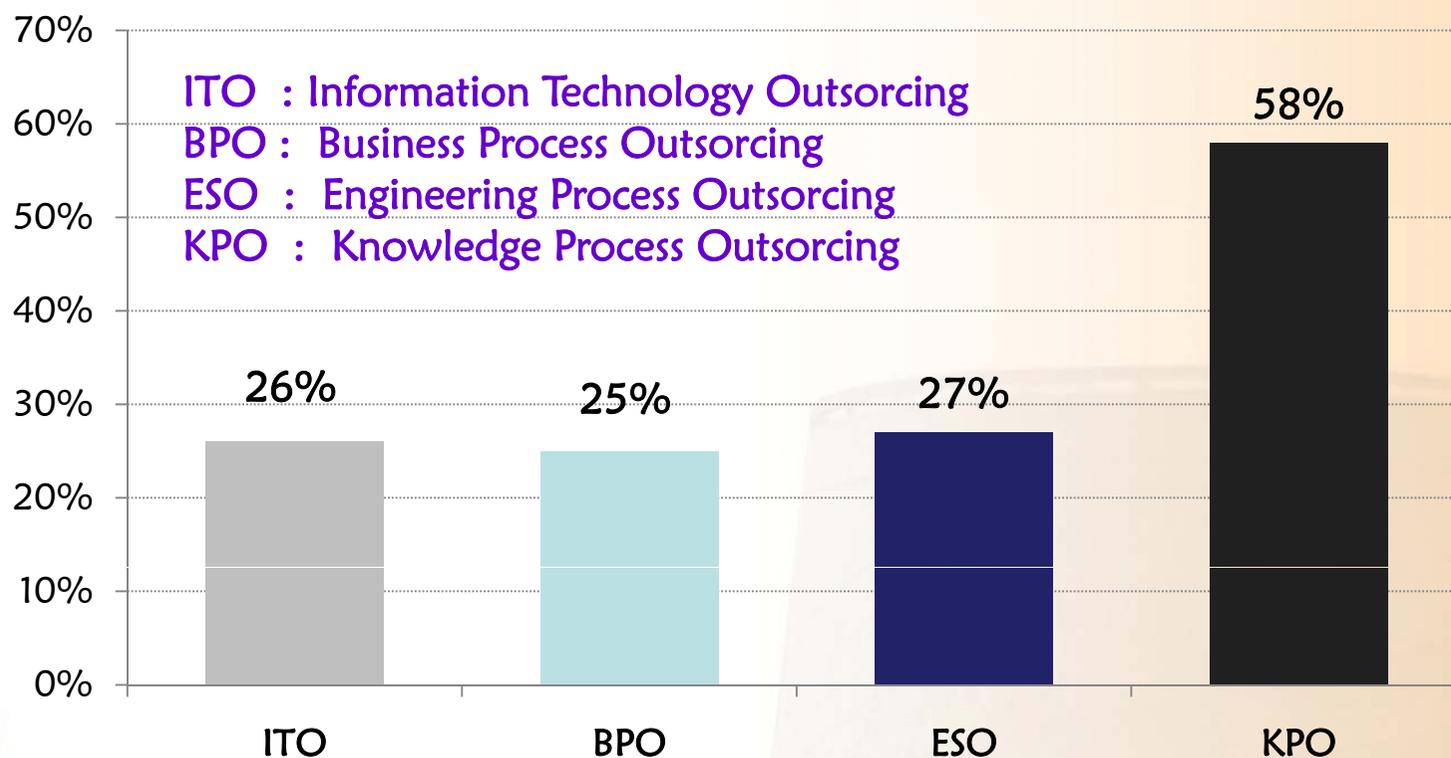
---

- **El proceso de deslocalización y fragmentación de la producción de bienes se ha trasladado a los servicios.**
- **Cada vez se forman más “cadenas globales de valor” (CGV) que involucran servicios especializados e diferente tipo como:**
  - **Servicios a distancia de tecnologías de la información propiamente tal, y aquellos que la utilizan (Offshore)**
  - **Contabilidad, finanzas, logística, gestión de informática, gestión del conocimiento son servicios cada vez más demandados por países desarrollados y países en desarrollo.**
- **El mercado global de *Offshoring* en los últimos años ha tenido un crecimiento importante**
  - ✓ **Los mayores aumentos se han producido en los segmentos de mayor valor agregado: El outsourcing tecnológico (IT)**
  - ✓ **El valor de las exportaciones mundiales de servicios outsourcing (BPO, IT, KPO) que bordea entre los US\$ 100 mil millones y US\$ 300 mil millones de dólares.**



## En la última mitad de la década de 2000, los servicios de *outsourcing* registraron un crecimiento notable

**Crecimiento del mercado mundial de servicios Offshoring, 2005-2010**  
(Tasa de crecimiento promedio anual en porcentajes)



UNITED NATIONS

ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de Opertti, F (2010) El mercado mundial de servicios globales y las oportunidades para Colombia. Octubre.

## A pesar de las dificultades y discrepancias en la cuantificación de los servicios a distancia, en general las estimaciones coinciden en un crecimiento auspicioso en los últimos años y proyecciones positivas para el próximo bienio

### Evolución de el mercado de servicios a distancia, 2005-2010, y proyección a 2012

(Tasa de crecimiento promedio anual en porcentajes)

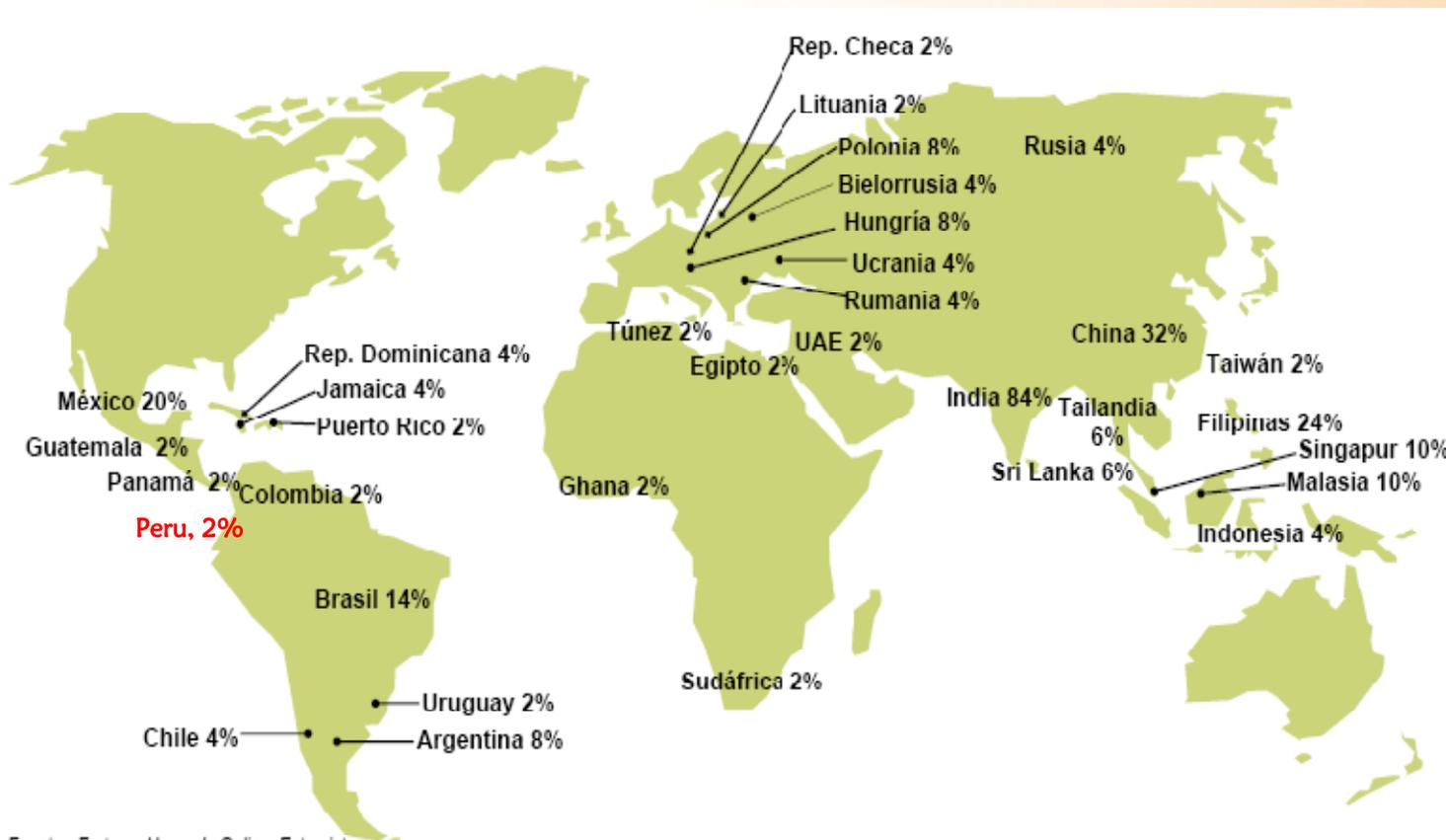


ECLAC

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de Boston Consulting Group (BCG), "Estudios de competitividad en *clusters* y la economía chilena. Informe final" [en línea] [http://www.economia.cl/1540/articulos-187159\\_recurso\\_1.pdf](http://www.economia.cl/1540/articulos-187159_recurso_1.pdf), 2007., y McKinsey – Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, Desarrollando el Sector de BPO&O como uno de Clase Mundial, 2008; AT Kearney, The Shifting Geography of Offshoring, 2009.; y Nelson Hall, 2010

Entre los principales competidores globales en el mercado BPO, se cuentan India, China, Malasia y Tailandia. En ALC se destacan Chile, Brasil, México y Argentina, y últimamente Perú se ubica en la lista de los lugares atractivos

### Concentración de las 50 firmas más grandes de BPO



## El mercado mundial de servicios BPO se caracteriza por:

---

- **Un mercado con un alto potencial de crecimiento**
- **Un terreno fértil para la innovación, la asociatividad, la creación de empleos y mejora la competitividad.**
- **Es un mercado en desarrollo. La nueva tendencia es hacia el *nearshoring*, esto es la atención a mercados vecinos por proximidad, reducción de costos y factores culturales.**
- **La mayor incertidumbre de la economía mundial, y especialmente de las economías desarrolladas, junto al aumento del peso relativo del Sur, abren posibilidades para emprendimientos y negocios de servicios deslocalizados de mayor valor agregado que los *Call Centers*.**
- **La gestión del conocimiento (KPO), el mayor uso de tecnologías (IT), y la ampliación del mercado de servicios en español ponen a la región en una situación privilegiada.**



UNITED NATIONS

20

ECLAC

Y ¿Cómo se compara la evolución del comercio mundial de bienes y servicios con la evolución del comercio de América Latina y el Caribe.

---

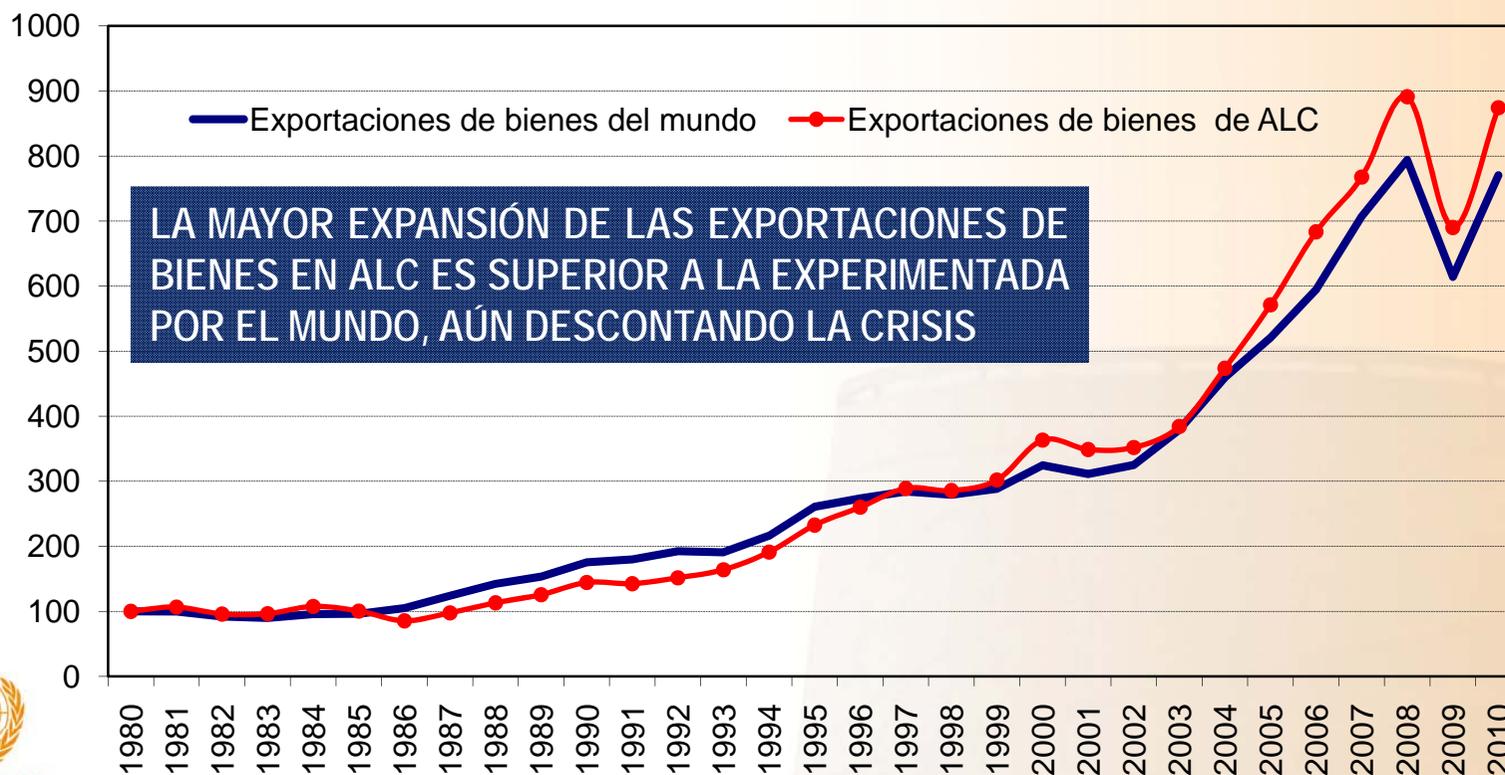
- **Para realizar este análisis utilizaremos la información disponible de los registros del Balance de Pagos.**
- **Hay que reconocer que hay dificultades para la medición de servicios, pero este enfoque nos permitirá comparar la evolución de largo plazo.**
- **Entre los indicadores analíticos que presentaré se mencionan:**
  - **Tasas de crecimiento promedio anual**
  - **Distribución de la estructura sectorial y su evolución**
  - **Números índices y series de tendencia;**



# Mientras la expansión del comercio de bienes en la última década ha sido auspiciosa,...

## América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de bienes, 1980-2010

(1985=100)



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales.

# La expansión del comercio de servicios ha sido menos destacada

## América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de bienes, 1980-2010

(1985=100)

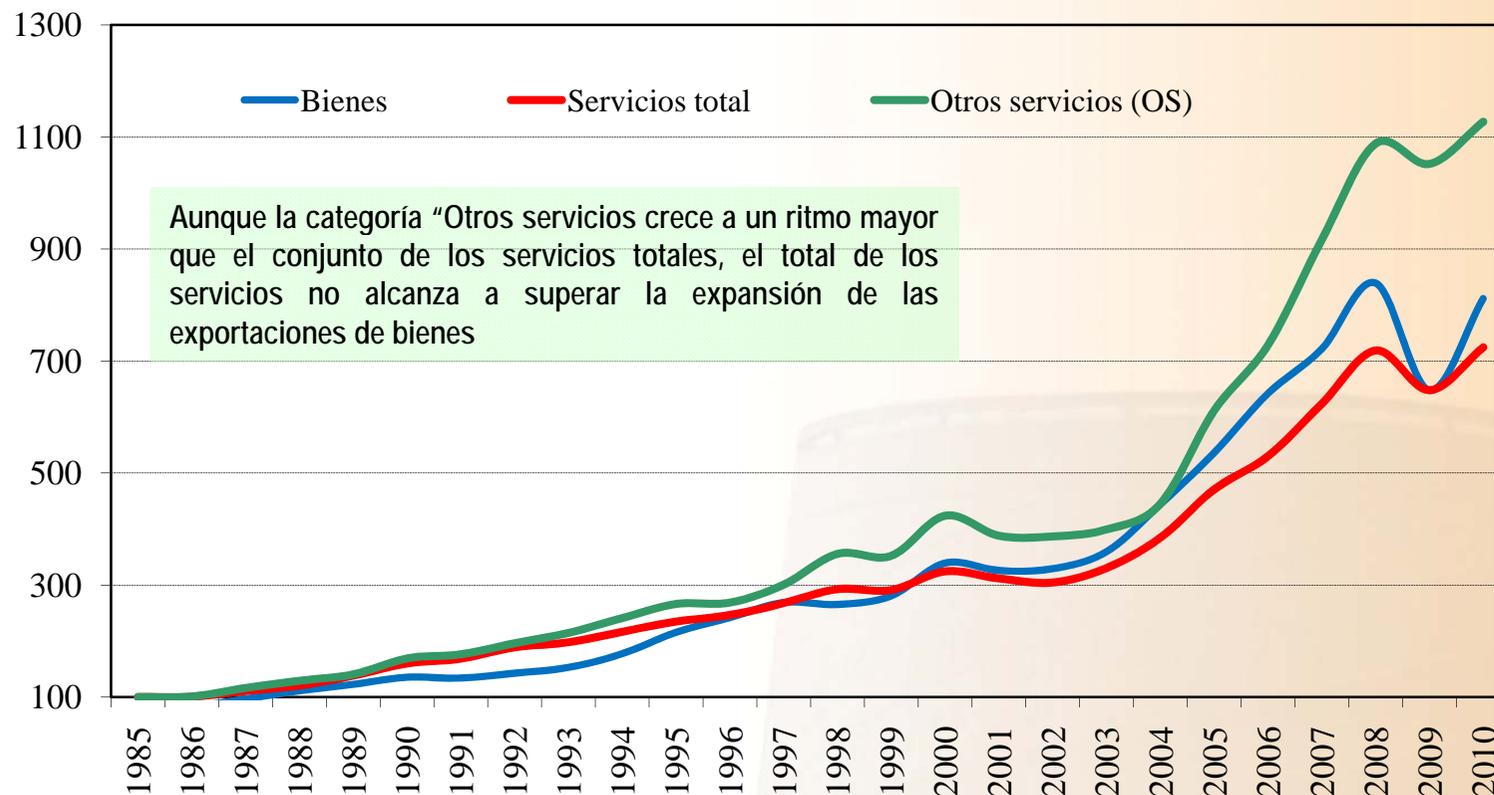


ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales.

Para el conjunto de los países de América Latina y el Caribe, las exportaciones de servicios han sido menos dinámicas que las de bienes, con los “otros servicios” nuevamente más dinámicos

### América Latina y el Caribe: Exportaciones de bienes y servicios (números índices – 1985=100)



Aunque la categoría “Otros servicios crece a un ritmo mayor que el conjunto de los servicios totales, el total de los servicios no alcanza a superar la expansión de las exportaciones de bienes

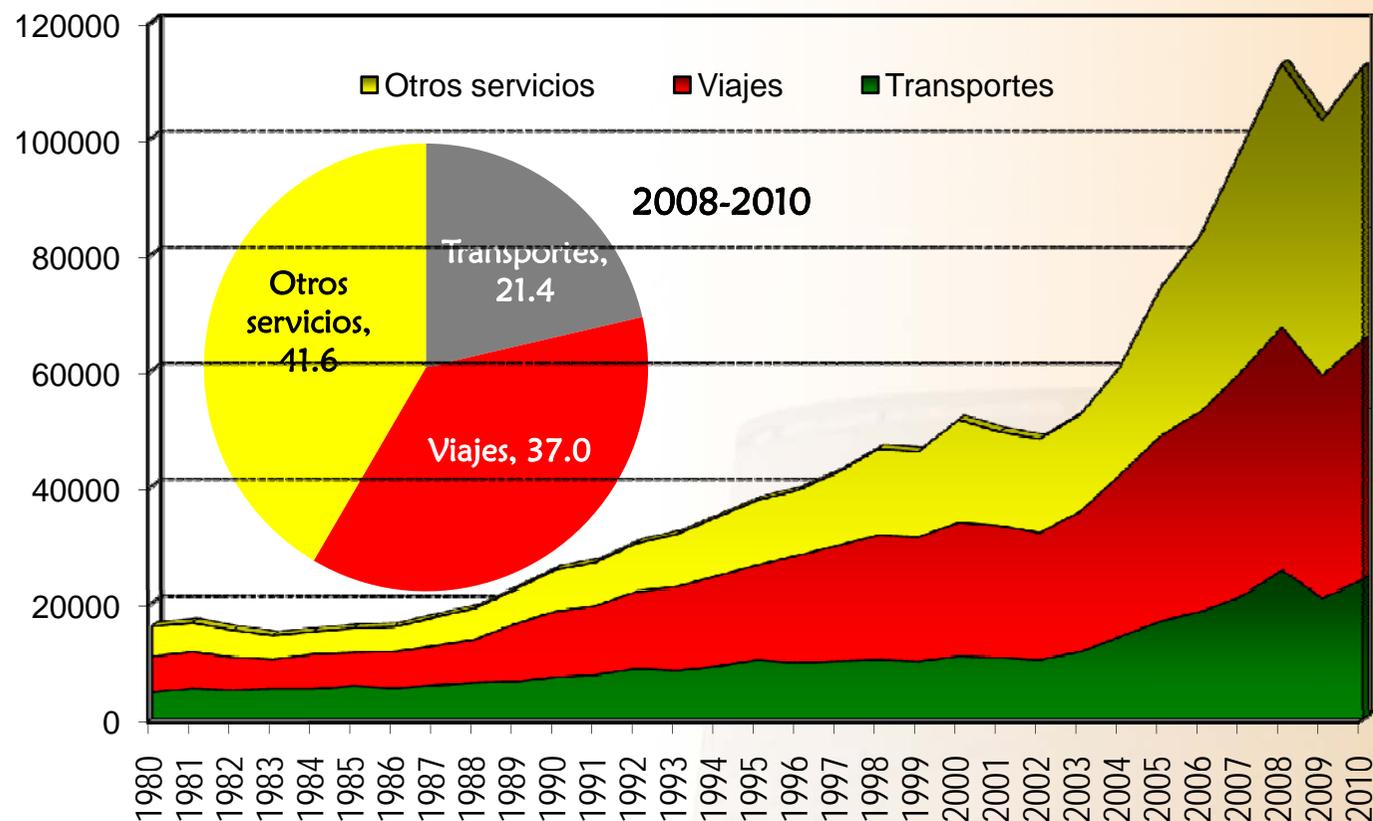


ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales

# El sector “otros servicios” está aumentando su participación en el total durante el último bienio, aunque si bien los viajes son importantes

**América Latina y el Caribe: Evolución de las exportaciones de servicios por componentes, 1980-2010**  
(En millones de dólares)

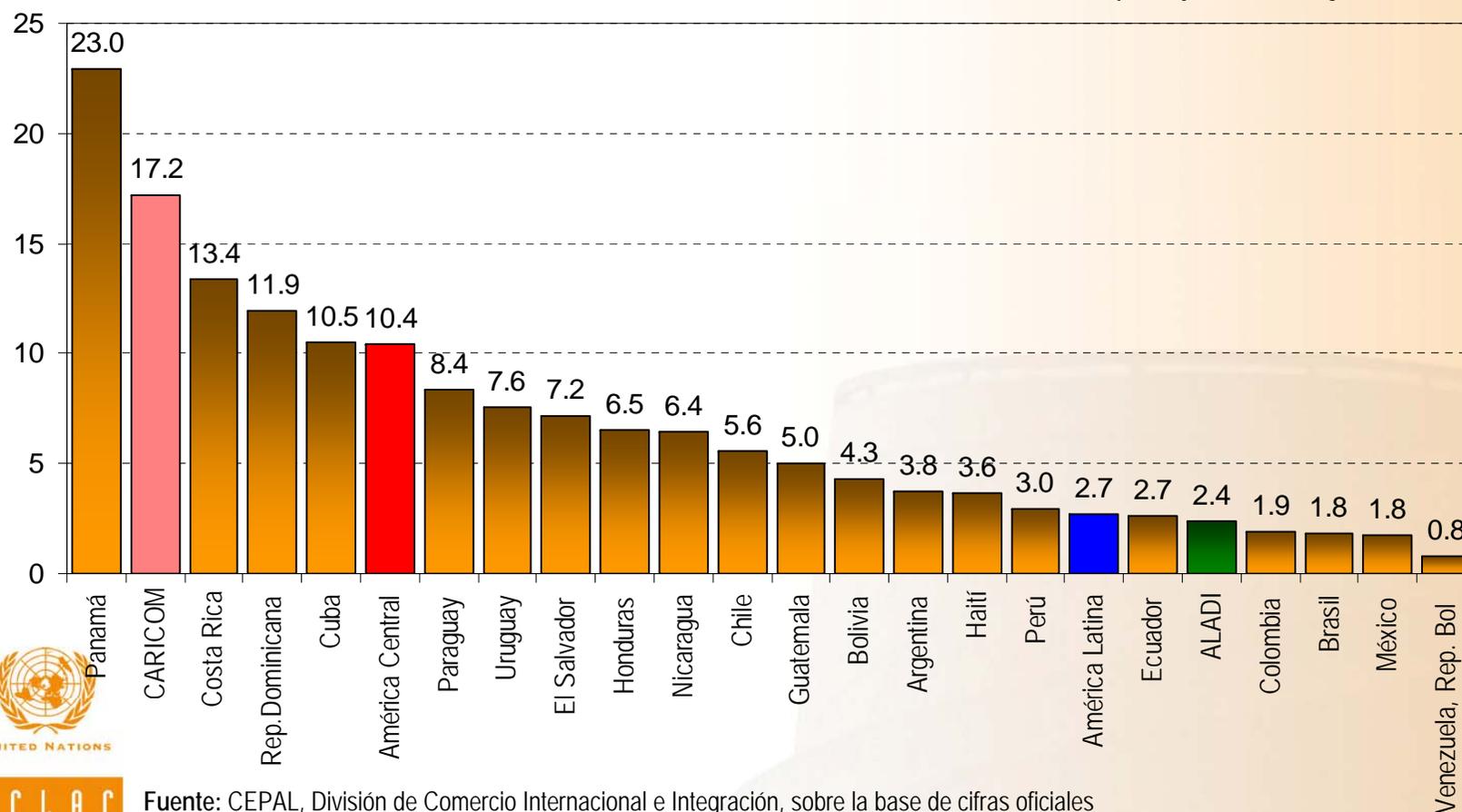


ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.

# Las exportación de servicios como proporción del PIB es de gran relevancia para los países más pequeños. Centroamerica y el Caribe aparecen como economías de servicios

**ALADI: Exportaciones de servicios como proporción del PIB, 2005-2008**  
(En porcentajes del PIB)

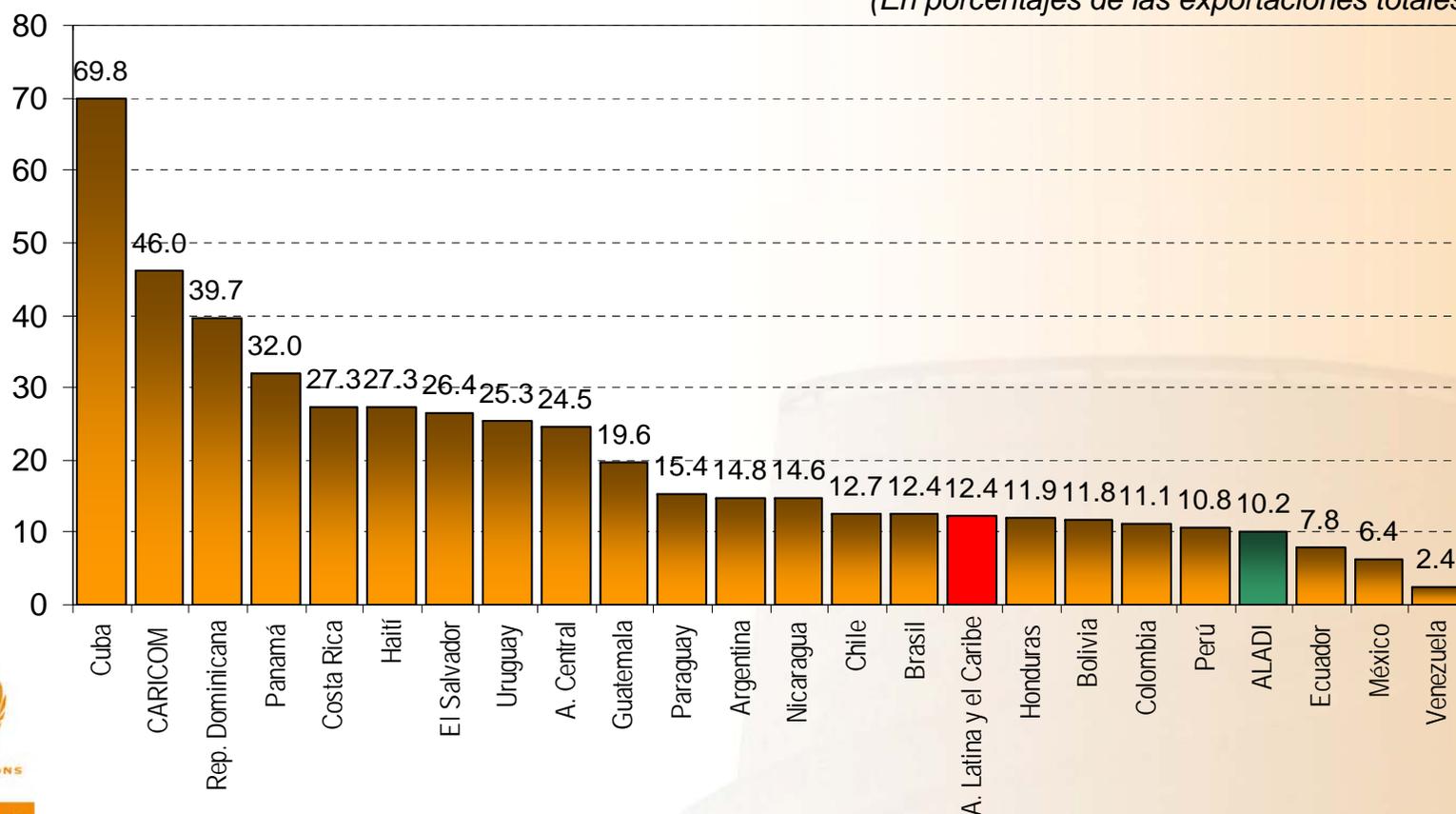


ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales

# Los guarismos aumentan cuando se calcula el peso de las exportaciones de servicios en las exportaciones totales de bienes y servicios

**América Latina y el Caribe: Exportaciones de servicios como proporción de las exportaciones totales de bienes y servicios, 2005-2008**  
(En porcentajes de las exportaciones totales)



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales

# Principales destinos de las exportaciones de servicios de América Latina y el Caribe

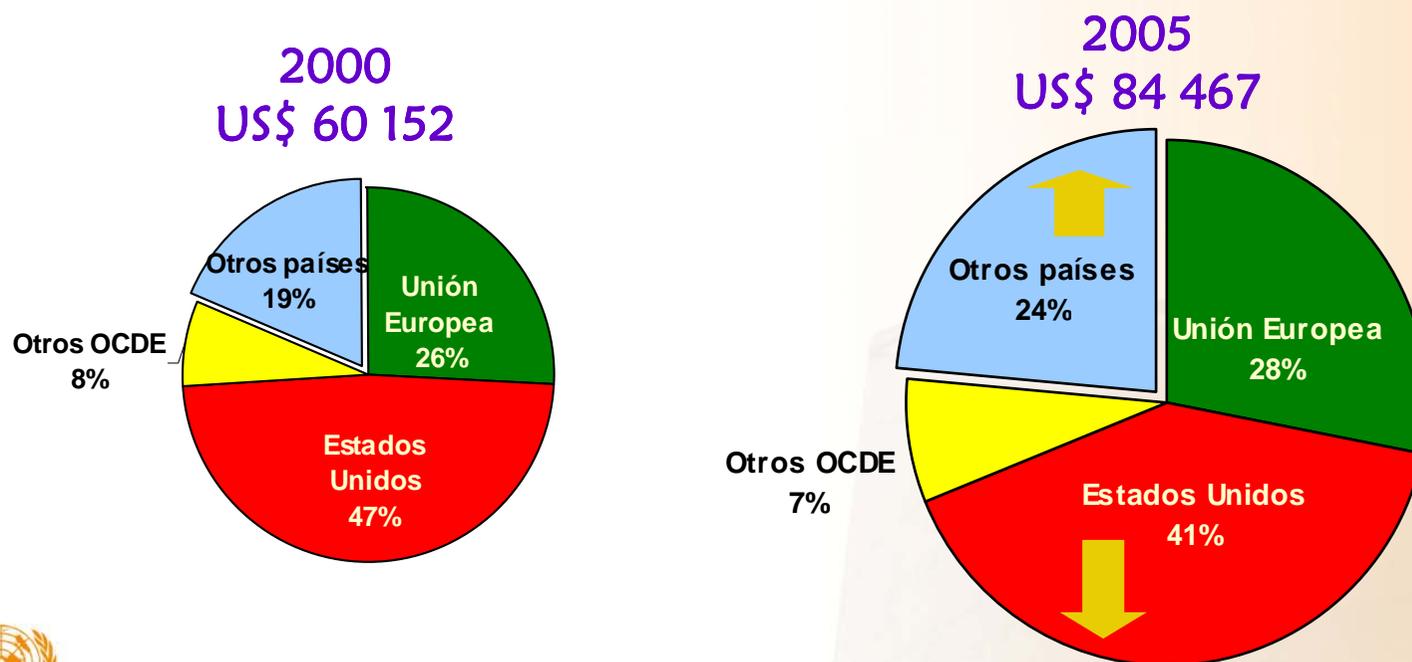
- Aunque es difícil obtener datos confiables del destino de las exportaciones de servicios
- A partir de las informaciones disponibles de algunos países que reportan sus importaciones de servicios según origen:
  - ✓ Estados Unidos (Oficina de Análisis Económico);
  - ✓ Otros países desarrollados (Organización para la cooperación y el Desarrollo – OCDE) – (Unión Europea, Canadá, México, Australia);
- Los propios datos del balance de pagos de los países (totales de las Xs de servicios).
- Con todas estas fuentes se aproximó la información de exportaciones de servicios de ALC según principales destinos, con resultados interesantes.



# El comercio intrarregional de servicios está aumentando, y podría ser del orden del 20% al 24% del total de las exportaciones de servicios de la región (30% para ALADI)

## América Latina y el Caribe: Estimación de la estructura de los principales destinos de las exportaciones de servicios, 2000 y 2005

(En millones de dólares y porcentajes del total)



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de datos de la Oficina de Análisis Económico de los Estados Unidos y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE)

Nota: El grupo Otros OCDE incluye Australia, Japón y Canadá  
La categoría OTROS PAÍSES incluye comercio intrarregional

## Principales destinos de las exportaciones de servicios de América Latina y el Caribe

- El comercio intrarregional de servicios está aumentando, y podría ser del orden del 20% al 23% del total de las exportaciones de servicios de la región.
- En 2002, la UNCTAD estimó el monto del comercio intrarregional en ALC en torno al 12%.
- Aunque la cifra es importante (poco más del 20%), si se hace comparaciones con otras zonas del mundo en desarrollo, la cifra es bastante baja.
- En los países de ASEAN (Indonesia, Malasia, Filipinas, Singapur, Tailandia) la cifra es del orden del 61%.



UNITED NATIONS

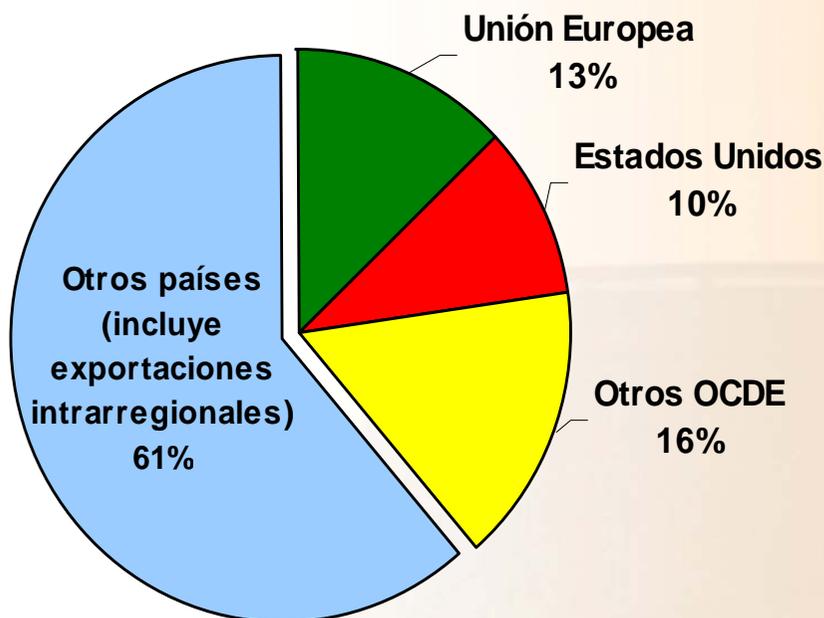
ECLAC

# En Asia en desarrollo el comercio intrarregional de servicios sería mayor que en ALADI y América Latina y el Caribe

## ASEAN5: Estimación de la estructura de los principales destinos de las exportaciones de servicios, 2000 y 2005

(En millones de dólares y porcentajes del total)

ASEAN-5 2005  
US\$ 142 220



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de la Organización Mundial del Comercio.

# Sumario

- Entorno económico mundial
- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- **Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo**
- Comparación y desempeño servicios BOP e IT en países de América Latina
- Oportunidades para la región y Perú



UNITED NATIONS

32

ECLAC

# Algunas características salientes del patrón de exportación de servicios en América Latina y el Caribe y Asia en desarrollo

- En ALC aunque la categoría “*otros servicios*” es importante, predominan los viajes.
- En cuanto al dinamismo del sector “*otros servicios*” de ALC, se aprecia un menor desarrollo que el de otras regiones en desarrollo como Asia en desarrollo.
- ASEAN, China, India y la República de Corea mostraron crecimientos más rápidos en el período reciente (2000-2009).
- En ambos casos el segmento “*otros servicios* es preponderante”

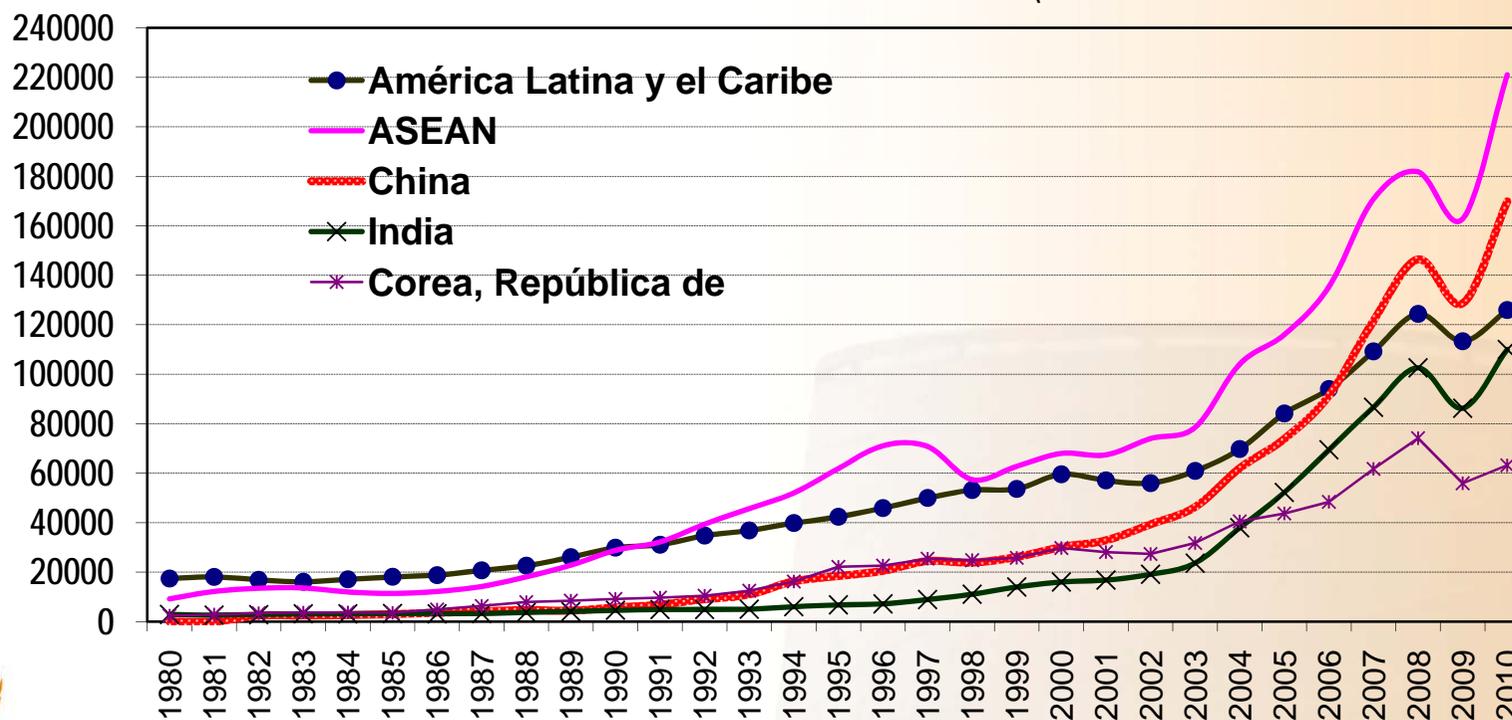


UNITED NATIONS

ECLAC

# Las exportaciones de servicios de los países de Asia en desarrollo han sido más dinámicas que las de América Latina y el Caribe

**América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de servicios**  
(En miles de millones de dólares)



ECLAC

Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales.

De mantenerse la brecha entre las tasas de crecimiento anual en ambas regiones (4 puntos porcentuales), hacia 2015 los países en desarrollo de Asia llegarán a exportar diez veces más el valor exportado por América Latina

**América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de servicios (2000-2009) y estructura, 2009**  
(En miles de millones de dólares y porcentajes)

	Estructura de las exportaciones de servicios, 2009					Tasas anuales de crecimiento				
	ALADI	ASEAN	China	República de Corea	India	ALADI	ASEAN	China	República de Corea	India
<b>Exportaciones totales</b>	<b>85 654</b>	<b>175 286</b>	<b>129 549</b>	<b>58 513</b>	<b>91 107</b>	<b>7,9</b>	<b>11,7</b>	<b>17,5</b>	<b>7,5</b>	<b>20,8</b>
Transportes	18,6	26,7	18,2	49,5	12,0	7,4	11,0	23,0	8,7	21,0
Viajes	36,9	28,0	30,6	16,1	12,2	6,0	7,9	10,4	3,7	13,9
Otros servicios	44,6	45,3	51,2	34,4	75,7	9,5	15,4	22,7	8,1	22,3



Fuente: CEPAL, División de Comercio Internacional e Integración, sobre la base de cifras oficiales.

UNITED NATIONS

ECLAC

## El análisis del componente “Otros servicios” en ambas regiones, muestra las asimetrías estructurales

### América Latina y el Caribe y países seleccionados de Asia: Evolución de las exportaciones de “Otros servicios+ (2000-2009) y estructura, 2009

(En miles de millones de dólares y porcentajes)

	América Latina		Asia en desarrollo	
	Estructura	2000-2009	Estructura	2000-2009
<b>Total Otros Servicios</b>	<b>36 770</b>	<b>9,7</b>	<b>235 314</b>	<b>17,8</b>
Telecomunicaciones	7,9	0,9	3,2	9,1
Construcción	0,3	-11,0	5,8	24,2
Computación e informática	8,2	1,0	2,9	20,4
Seguros y finanzas	6,4	12,9	6,5	20,6
Regalías y licencias	6,8	25,3	24,6	29,7
Servicios empresariales	4,8	15,9	2,3	21,1
Servicios personales y culturales	63,5	13,1	53,7	15,0
Servicios de gobierno	2,1	4,1	1,0	29,8

Asia en desarrollo concentra su patrón en Otros servicios, donde exportó seis veces más que América Latina y fue más dinámica, con crecimientos que duplican los alcanzados por ALC.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Sumario

- Entorno económico mundial
- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- **Comparación y desempeño servicios BOP e IT en países de América Latina**
- Oportunidades para la región y Perú



UNITED NATIONS

37

ECLAC

# Posición actual de América Latina en el ranking de competitividad de servicios BPO

**América Latina: Ranking de competitividad en sectores BPO**  
*(En base a los criterios de establecimiento de empresas BPO).*

Determinantes	Perú	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	México	Uruguay	India	Filipinas
Costo laboral										
Capital Humano										
Calidad infraestructura										
Riesgo										

Muy competitivo

Poco competitivo



ECLAC

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de Boston Consulting Group, Tholons, 2010; y Dangond, 2010, La exportación de servicios y el Outsourcing: Una aproximación al caso colombiano. CEPAL, inédito.;

# Posición actual de América Latina en el ranking de competitividad de servicios BPO

- Hasta el año 2009 en el ranking global de competitividad India ocupaba el primer lugar, seguido de Filipinas y en tercer puesto América latina. Por una cuestión poblacional y de costos, a India no se la va a poder superar nunca ya que sus costos son muy inferiores.
- A partir del 2010 América Latina desplazó a Filipinas (que estaba en segundo lugar) y Filipinas pasó al tercer lugar.
- Dentro de América latina, también existe un cambio de ranking de preferencias a Perú, Colombia y Chile como los países más atractivos desde el orden de los costos en caso de Perú y Colombia y en el caso de Chile la estabilidad y seguridad económica y jurídica y cero conflictos sindicales.



# Lo que están haciendo los países de América Latina y el Caribe para mejorar su posición relativa en el mercado de BPO

- Brasil, que posee la industria más grande de BPO y de IT impulsó los servicios exportadores con iniciativas de fomento a sectores de servicios de tecnologías que ya mantenía vigente desde hace 4 décadas.
- México, mantiene fuertes iniciativas de apoyo del sector público al sector, especialmente al desarrollo de software y el establecimiento de centros de contacto. El país ha aprovechado su cercanía a los Estados Unidos.



UNITED NATIONS

ECLAC

# Lo que están haciendo los países de América Latina y el Caribe para mejorar su posición relativa en el mercado de BPO

- Chile, apoya el sector mediante instituciones de fomento como CORFO. Asimismo otorgó exoneración de impuestos a exportadores de servicios e impulso la creación de una Coalición de proveedores de servicios.
- Colombia, posicionó el mercado de *contac centers*, y definió el sector como estratégico, identificando planes de negocios que incluyeron el desarrollo del recurso humano, la generación de las normativas apropiadas, y el mejoramiento de la infraestructura.
  - Se fijaron prioridades de desarrollo de ingresos en servicios de voz, para avanzar de una proporción del 98% en español, al 75% en 2019, y 50% en 2032, En el mismo período se aumentará la provisión de servicios en inglés al 50%.



# Cuál es la tendencia generalizada en las políticas públicas en la región?

- Desarrollo de un cúmulo de servicios asociados a los servicios de voz (*call centers*) en forma integral. Entre estos servicios se incluyen:
  - Innovación en ventas y mercadeo;
  - Gestión de Recursos Humanos;
  - Finanzas y contabilidad;
  - Administración;
  - Salud;
  - Ingeniería..
- Aumentar el desarrollo de competencias que potencien el sector: destrezas matemáticas, idioma inglés, ingeniería e informática.
- Atraer IED en sectores específicos asociados a las BPO
- Resolución de los problemas de infraestructura



# Sumario

- Entorno económico mundial
- El comercio de servicios en el mundo y América Latina y el Caribe (ALC)
- Comparación y evolución del comercio de servicios en ALC y Asia en desarrollo
- Comparación y desempeño de servicios BOP e IT en países de América Latina
- **Oportunidades para la región y Perú**



UNITED NATIONS

43

ECLAC

# Conclusiones del diagnóstico en América Latina y Perú

- Hay motivos suficientes para pensar que el mercado de servicios regionales está subexplotado
- Las inversiones intrarregionales en servicios han aumentado en el último tiempo con el surgimiento de empresas translatinas. Perú tiene un espacio para el nearshoring
- Se estima que aproximadamente un 61% del acervo de IED intrarregional se destina hacia sectores de servicios (telecomunicaciones, banca y finanzas, energía eléctrica, comercio, turismo, etc.)
- Hay empresas chilenas, mexicanas, brasileñas liderando el mapa de inversiones en ALC.
- El costo de mano de obra es más bajo en el Perú vis a vis el costo en otros destinos de inversión en BOP latinoamericanas.



UNITED NATIONS

ECLAC

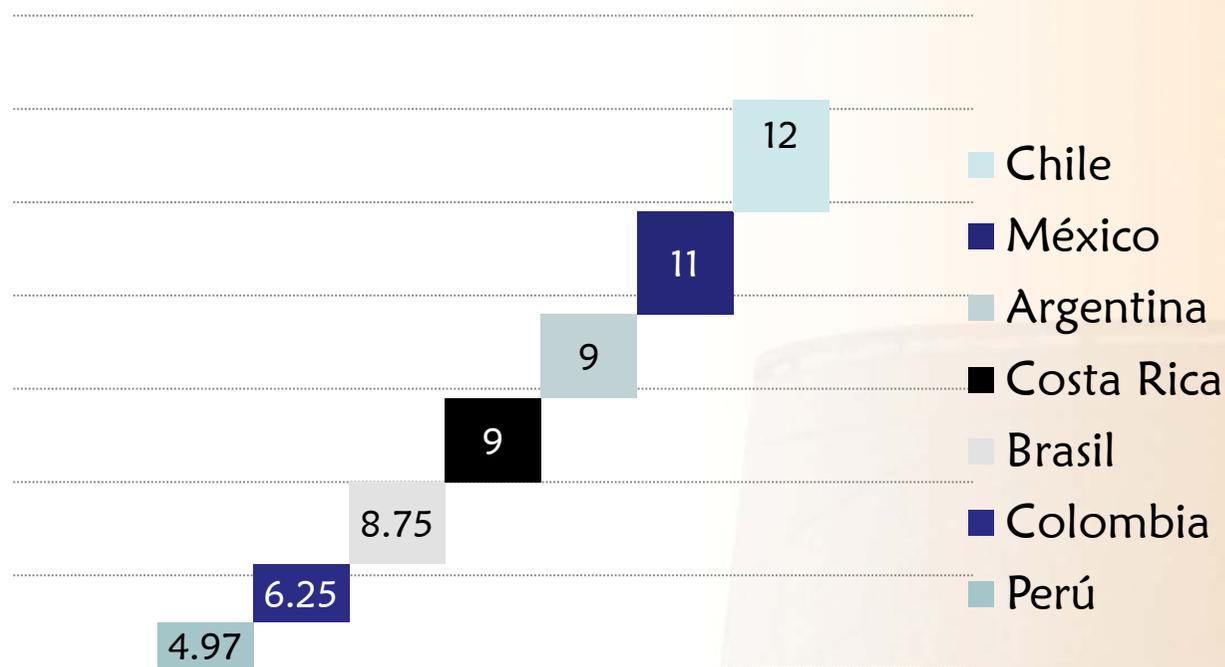
# ¿Cuáles son las fortalezas de Perú?

- **Un país con un crecimiento económico estable en los últimos años**
- **Con una política comercial abierta y comprehensiva:**
  - Es miembro de la OMC, y activo en las negociaciones multilaterales
  - Ha suscrito acuerdos de libre comercio con varios países de la región (El Salvador, Guatemala, Honduras, Chile y México, y otros fuera de ella (EE.UU., Canadá, China, ALCE, Singapur, Japón, Corea, y la Unión Europea)
  - Forma parte del Arco del Pacífico y de la Alianza del Pacífico (con Chile, México y Perú)
  - Posee instituciones comprometidas con el desarrollo exportador
- **Un sector empresarial pujante.**
- **El Sector de (BPO e IT) tienen proyectado crecimientos positivos, y existe un gran potencial ya que el sector es todavía pequeño.**
- **Pese a la crisis, Perú mantiene buenas expectativas de crecimiento.**



# Perú es el país con Costos laborales IT y BPO más baratos de la región

## Costo Anual de un agente de *Call for Center* ( En miles de dólares 2006)



ECLAC

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de, Tholons, 2010,

La lista de oportunidades es variada y dependerá de la correcta utilización de incentivos públicos, así como de la activa participación del sector privado y empresarial.

---

	<b>Características particulares (BPO e IT)</b>
Especialización con potencial	Hay nichos de mercado en Software empaquetado, desarrollo y mantenimiento, <i>offshoring</i> , <i>nearshoring</i> , además de Call Centers. La clave está en definir una estrategia comprehensiva y una estrategia de negocio adecuada.
Externalidades positivas	Aumento de la mano de obra asociada, desde 28 mil personas; del nivel de exportaciones, y de la demanda por mano de obra calificada
Desafíos	Resolver los problemas de brechas relativas en la provisión de mano de obra con conocimiento del idioma inglés, destrezas matemáticas e informáticas entre otras.

I FORO INTERNACIONAL DE SERVICIOS PROMPERU

# El Comercio de Servicios en los países de América Latina y el Caribe y el mundo

**José Elías Durán Lima**  
Oficial de Asuntos Económicos de la  
División de Comercio Internacional e Integración

CEPAL, Naciones Unidas

Lima, 13 de Octubre de 2011



UNITED NATIONS

ECLAC